

## REGLAMENTO GENERAL DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS

El presente Reglamento rige la relación entre Banco Citibank de Nicaragua, S.A., o Cititarjetas de Nicaragua, S.A., (en adelante denominadas como "LAS EMPRESAS") y sus clientes respectivos en lo referente al Programa de Lealtad MULTIPREMIOS. A los fines del presente Reglamento, queda entendido que cada una de LAS EMPRESAS será responsable del cumplimiento del mismo, actuando en forma separada e independiente frente a su propia clientela y sin que exista responsabilidad solidaria entre éstas.

1. **OBJETO DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS:** LAS EMPRESAS, como un valor agregado a sus productos, han creado un Programa de Lealtad Comercial, de carácter permanente, denominado "Programa MultiPremios", a través del cual, benefician a sus clientes otorgándoles millas por sus compras o depósitos que pueden ser utilizadas -por éstos-, para adquirir bienes o servicios de su preferencia en los establecimientos afiliados al Programa MultiPremios; en los Centros de Canje de LAS EMPRESAS, o para realizar cualquier tipo de pago que LAS EMPRESAS establezcan bajo el Programa.
2. **PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA:** Participan en el Programa MULTIPREMIOS LOS CLIENTES Titulares o Adicionales de los productos de LAS EMPRESAS mencionados a continuación. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de incluir o excluir otros productos en el futuro.
  - Tarjetas de Crédito Cititarjetas MultiPremios
  - Tarjetas de Débito
  - Cuentas de Ahorro MultiPremios

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por "Cliente Titular o Principal" (en lo sucesivo, EL CLIENTE), la persona identificada en los registros de LAS EMPRESAS como el cliente principal de los productos antes referidos.

EL CLIENTE, al poseer cualquiera de estos productos, participa automáticamente en el Programa MultiPremios. El canje de millas efectuados por EL CLIENTE en los establecimientos afiliados, presupone la aceptación de éste de las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento.

3. **SISTEMA DE ACUMULACIÓN DE MILLAS:** La acumulación de millas opera de la siguiente forma:
  - Tarjetas de Crédito: acumulan una milla por cada dólar estadounidense o su equivalente en córdobas en compras efectuadas directamente en los comercios. Esta acreditación se acumulará de forma diaria y estará disponible para su redención hasta que se complete el ciclo de facturación de la cuenta. El límite máximo de acumulación mensual es el límite de su tarjeta de crédito con un máximo de 10,000 millas mensuales.

- Tarjetas de Débito: acumulan una milla por cada dólar o su equivalente en córdobas por compras efectuadas. El límite de acumulación máxima es de 5,000 millas mensuales.
- Otros productos que LAS EMPRESAS deseen incorporar para acumular millas, los cuales, se regirán por las Promociones Especiales en las condiciones que se ofrezcan conforme se explica más adelante.

El total acumulado de millas se reflejará en la sección “Resumen de Programa de Lealtad” del estado de cuenta mensual de EL CLIENTE correspondiente a cada tarjeta. En caso que EL CLIENTE estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta, deberá presentar su impugnación dentro del plazo establecido en la ley o en el reglamento correspondiente a cada tarjeta.

EL CLIENTE podrá unir o consolidar las millas que tenga acumuladas en los diferentes productos al momento de efectuar algún canje de millas.

En el caso de las millas acumuladas bajo la Cuenta de Ahorro Millonaria, Banco Citibank de Nicaragua, S.A. emitirá una o varias tarjetas de débito las que servirán para que EL CLIENTE (titular único, mancomunado o indistinto) disponga unilateralmente de las millas acumuladas.

LAS EMPRESAS se reservan el derecho de otorgar millas a los clientes por las compras internacionales que efectúen con cargo a sus tarjetas de crédito o débito.

4. **EXCEPCIONES EN ACUMULACION DE MILLAS:** Existen las siguientes excepciones para la acumulación de millas.

- No acumularán millas: la membresía anual de la tarjeta de crédito, la membresía del Programa Alerta Uno, la membresía a la Póliza “Programa Protección contra Fraude”; la membresía que pueda establecerse en un futuro con respecto al Programa MultiPremios; cargos por intereses corrientes y moratorios, donaciones, cargos por sobregiro y sobregiros autorizados y no autorizados; y los productos de Banca Seguro.
- No acumularán millas en el mes aquellas cuentas de ahorro millonaria que tengan un saldo promedio mensual menor a los US\$ 500 dólares estadounidenses o menor a los C\$5,000.00 córdobas o que tengan sobregiro.
- La tarjeta de crédito y débito de LAS EMPRESAS por retiros de efectivo en cajeros automáticos y sucursales bancarias.
- Las tarjetas de crédito que tengan un pago vencido o más.
- A partir de la fecha en que LAS EMPRESAS publiquen el aviso de terminación anticipada del Programa MultiPremios.

5. **CANJE DE MILLAS ACUMULADAS:** La persona que aparezca como titular principal y adicional de cada uno de los productos que acumulan millas podrá hacer uso de estas para canjear un premio ofertado con millas. El canje de millas se efectuará de la forma siguiente:

- EL CLIENTE se presenta, con su tarjeta de crédito o débito, a los establecimientos afiliados al Programa MultiPremios a solicitar el bien o servicio de su elección por medio de las millas acumuladas bajo el Programa MultiPremios.
- El establecimiento verifica su identidad y efectúe el cotejo de su firma; seguidamente, verifica la disponibilidad de millas de EL CLIENTE por medio de consulta electrónica que hará a través de los POS existentes en su establecimiento.
- En caso de tener millas disponibles, el establecimiento afiliado le indicará a EL CLIENTE cuántas millas necesita para adquirir el bien o servicio de su interés.
- En caso de efectuarse la transacción, el voucher de canje emitido a EL CLIENTE indicará el número de millas debitadas a éste como consecuencia de la transacción realizada.

LAS EMPRESAS no se responsabilizan por transacciones de millas efectuadas erróneamente en los comercios afiliados. En tal caso, el cliente deberá dirigirse al comercio para presentar su reclamo con sus respectivos comprobantes y éste deberá enviar comunicación formal a LAS EMPRESAS con el detalle del ajuste a realizarse.

LAS EMPRESAS publicarán la lista de comercios donde se puedan realizar canjes directamente. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de seleccionar el medio de publicación y la frecuencia de éstas. De igual forma LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer otras modalidades de canje de millas, las cuales, se anunciarán a través de los medios que LAS EMPRESAS estimen pertinentes.

6. **TARJETAS DE CANJE:** Los premios podrán ser canjeados por el titular o adicional que porte una tarjeta de tarjeta de MultiPremios en los comercios afiliados al Programa MultiPremios y/o en los centros de canje de LAS EMPRESAS. De igual forma deberá presentar un documento que permita su identificación indubitable, tal como: cédula de identidad, cédula de residencia o pasaporte, según el caso. Los canjes de boletos aéreos podrán realizarse por teléfono sin requerir firma, previa verificación de información personal del cliente.
7. **MULTIPREMIO YA:** Adicionalmente, el Programa MultiPremios ofrece productos para canje instantáneo en aquellos lugares donde se ubiquen exhibidores del servicio denominado "MultiPremios Ya" tales como: sucursales de LAS EMPRESAS. Para efectuar canjes en dichos puntos deberá hacerlo el titular o adicional del producto y contar con las millas requeridas de la misma empresa en la que se encuentra el exhibidor. El inventario de los productos de MultiPremios Ya podrá rotar a criterio de LAS EMPRESAS.
8. **CANJE DE BOLETOS PREMIO:** Los canjes de boletos aéreos realizados a través de los centros de servicios de LAS EMPRESAS, se regirán bajo las condiciones estipuladas oportunamente por cada una de las líneas aéreas afiliadas al programa y no serán reembolsables, transferibles o negociables por parte de LAS EMPRESAS. Es responsabilidad de EL CLIENTE conocer estas condiciones y los cargos sujetos a cada canje: para tales efectos, deberán solicitarlas a las respectivas líneas aéreas afiliadas al Programa

9. **RESTRICCIONES PARA CANJE Y ACUMULACIÓN DE MILLAS:** En caso que EL CLIENTE se encontrare en de mora treinta días, podrá seguir acumulando millas; sin embargo, no podrá efectuar canje de millas mientras subsistiere tal situación.

Si EL CLIENTE fuere cuenta-habiente de una cuenta Millonaria y no tuviere en el momento del canje un saldo mayor o igual a U\$200.00 dólares (cuando la cuenta sea en dólares estadounidenses) o de C\$2,500 córdobas (cuando la cuenta sea en córdobas), no tendrá derecho a utilizar sus millas hasta que incremente su saldo en relación a la cantidad mencionada anteriormente

10. **REVISIÓN DE LAS MILLAS ACUMULADAS:** En cualquier momento, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revisar los saldos de millas acumulados por EL CLIENTE. La participación de EL CLIENTE en el Programa MultiPremios podrá ser suspendida por LAS EMPRESAS hasta que éstas hayan resuelto satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de descontar las millas erróneamente acreditadas a EL CLIENTE.

11. **MEMBRESÍA:** LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revocar la membresía de EL CLIENTE que, a juicio de LAS EMPRESAS, haya cometido fraude o abuso bajo el presente reglamento. Al ser descalificado, EL CLIENTE pierde todos sus derechos de membresías incluyendo todo su millaje acumulado, privilegios y beneficios, estando sujeto a acciones civiles y/o legales por parte de LAS EMPRESAS según sea el caso. También se procederá a la cancelación inmediata de la cuenta y de la participación futura de EL CLIENTE en el Programa MultiPremios.

De igual forma, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer una tarifa por membresía anual a los clientes por la pertenencia al Programa MultiPremios.

12. **PÉRDIDA DE LAS MILLAS ACUMULADAS:** Las Millas Acumuladas pueden perderse; a) por pérdida de la membresía de EL CLIENTE (conforme se expuso precedentemente); b) por mora de más de sesenta días en su tarjeta de crédito; c) por inactividad de la tarjeta de crédito por más de seis meses desde la última transacción; d) por terminación del Programa MultiPremios.

Mora de EL CLIENTE: EL CLIENTE es advertido en forma expresa que, en caso que fuere un tarjeta-habiente de una de LAS EMPRESAS y estuviere en mora de sesenta días o más, automáticamente perderá la totalidad de las millas que hubiere acumulado bajo dicho producto y con dicha empresa.

Inactividad de EL CLIENTE: De igual forma, EL CLIENTE perderá la totalidad de las millas acumuladas bajo su tarjeta de crédito en caso que no realizare ninguna transacción (compras o retiros en efectivo) por un período de seis meses contados desde la última transacción.

Disposición Transistoria:

Para los efectos de la disposición anterior, el tiempo de inactividad transcurrido hasta la fecha será tomado en consideración –por LAS EMPRESAS- a efectos del

cómputo de los seis meses antes referido. Por lo tanto, EL CLIENTE es conminado a activar de inmediato su tarjeta de crédito para prevenir la pérdida de las millas acumuladas.

EL CLIENTE que, al momento de la publicación de este Reglamento, hubiere mantenido inactivas sus tarjetas de crédito durante un plazo de seis meses o más, dispondrá de un plazo adicional de treinta días calendario para hacer uso de las mismas, caso contrario las perderá en los términos expuestos precedentemente.

**13. VIGENCIA DE LAS MILLAS ACUMULADAS:** Las millas no vencen, siempre y cuando EL CLIENTE mantenga activos sus productos, en los términos expuestos en la cláusula precedente. En caso que la membresía de EL CLIENTE sea patrocinada por una organización diferente a LAS EMPRESAS, la vigencia de sus millas estará sujeta a la negociación realizada entre la organización y LAS EMPRESAS.

**14. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS:** El Reglamento del Programa MultiPremios tendrá una duración anual renovable automáticamente. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de darlo por terminado, en cualquier momento, informando previamente de ello a sus clientes por los medios pertinentes con treinta días de anticipación.

A partir del aviso referido, los clientes no podrán seguir acumulando millas y deberán efectuar el canje de las mismas dentro de un plazo de treinta días calendario, contados a partir del aviso dado por LAS EMPRESAS. Transcurrido dicho plazo, sin que EL CLIENTE se presentare al canje de sus millas, su derecho quedará automáticamente extinguido y no cabrá ningún reclamo en contra de LAS EMPRESAS.

**15. PROMOCIONES ESPECIALES:** Las Promociones Especiales que LAS EMPRESAS realicen bajo el Programa de Lealtad MultiPremios, tendrán una vigencia temporal y se anunciarán en medios de comunicación masivos o directos. Cada publicación, indicará la naturaleza y cantidad de los beneficios ofrecidos, duración de la Promoción, así como condiciones especiales que rijan para cada una. Supletoriamente, se regirán por las condiciones generales y permanentes contenidas en el Programa de Lealtad MultiPremios. Cada Promoción Especial indicará que el Reglamento del Programa de Lealtad Multipremios podrá ser consultado en la página web de LAS EMPRESAS y quedará a disposición de los clientes en las sucursales de las mismas.

Como consecuencia de las promociones especiales, LAS EMPRESAS quedan facultadas de adjudicarlas a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente ésta realice, o según se crea conveniente; sin que esto se convierta en una obligación para todos los miembros del programa.

**16. ACEPTACION:** La redención de las millas o la falta de impugnación del primer estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones de este Reglamento.